

УДК 336.6

ВНЕДРЕНИЕ CRM-СИСТЕМЫ КАК ИНСТРУМЕНТА ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ ФИНАНСОВО-ЭКОНОМИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ

Яковлева И.В.*ФГБОУ ВО «Оренбургский государственный университет», Оренбург, e-mail: fnp56@mail.ru*

Пандемия, санкции, специальная военная операция радикально изменили российскую экономику. Компаниям пришлось работать в условиях ограничений и даже приостановки деятельности на длительный период, падения спроса на внутренних и глобальных рынках, невозможности получить оборудование или сырье, а также вынужденной ускоренной цифровизации всех элементов ведения бизнеса. Создание и внедрение на предприятиях единого пространства обмена оперативной информацией за счет общего доступа к базе будет способствовать обновлению данных и поможет выстроить надежное взаимодействие с клиентами и контрагентами. Статья посвящена изучению теоретических и практических аспектов по внедрению информационных систем. В работе раскрываются элементы CRM-системы, позволяющей значительно повысить эффективность функционала организации на основании оценки экономической эффективности от внедрения в информационный процесс автоматизированной системы. Особо подчеркнуты перспективы применения программных пакетов, которые приведут к положительным изменениям в бизнесе. Подробно описываются все этапы по внедрению проекта, а также приводятся результаты оценки экономического эффекта от реализации проекта. В результате были предложены практические рекомендации по реализации проекта «1С:CRM ПРОФ» и проведен расчет показателей целесообразности его внедрения.

Ключевые слова: программное обеспечение, внедрение, CRM-система, экономический эффект, сотрудники

INTRODUCING A CRM SYSTEM AS A TOOL FOR INCREASING THE EFFICIENCY OF THE FINANCIAL AND ECONOMIC ACTIVITIES OF THE ORGANIZATION

Yakovleva I.V.*Orenburg State University, Orenburg, e-mail: fnp56@mail.ru*

The pandemic, sanctions, and a special military operation have radically changed the Russian economy. Companies had to work under conditions of restrictions and even suspension of activities for a long period, falling demand in domestic and global markets, inability to obtain equipment or raw materials, as well as forced accelerated digitalization of all elements of doing business. The creation and implementation of a single operational information exchange space at enterprises through shared access to the database will contribute to updating data and help build reliable interaction with customers and counterparties. The article is devoted to the study of theoretical and practical aspects of the implementation of information systems. The paper reveals the elements of a CRM system that allows to significantly increase the effectiveness of the organization's functionality based on the assessment of economic efficiency from the introduction of an automated system into the information process. The prospects of using software packages that will lead to positive changes in business are emphasized. All stages of the project implementation are described in detail, as well as the results of the assessment of the economic effect of the project implementation. As a result, practical recommendations were proposed for the implementation of the «1С:CRM PROF» project and the calculation of indicators of the feasibility of its implementation was carried out.

Keywords: software, implementation, CRM system, economic effect, employees

Автоматизация бизнес-процессов в современной организации является основным фактором повышения финансовой эффективности функционирования компании, способствует сокращению сроков проведения рутинных операций и сведению ошибок к минимуму. Очевидно, что в условиях стремительно растущих объемов информации прежние методы в виде ручного заполнения таблиц или составления рукописных отчетов не просто выглядят архаично, но существенно понижают производительность и качество труда [1].

На рынке IT-технологий существует множество программных продуктов, которые упрощают организационные, технические, производственные процессы в организациях в соответствии со спецификой деятельности

и их потребностями. В нашей статье пойдет речь о выборе и внедрении CRM-системы, позволяющей автоматизировать взаимодействие с клиентами, вести учет, контроль, формировать стратегию продаж и бизнеса в целом.

Клиент попадает в базу с момента первого обращения. Исходные данные о нем пополняются, актуализируются и накапливаются в течение всего жизненного цикла. Все первоначальные изменения по клиентам фиксируются, все пользователи работают с актуальной информацией. Система позволяет снизить количество ошибок, обусловленных человеческим фактором в процессе многократного ввода одной и той же информации, а также зарегистрировать все взаимодействия с клиентами и вести историю их общения.

Цель исследования заключается в предложении практических рекомендаций по реализации проекта «1С:CRM ПРОФ» и оценке целесообразности его внедрения путем расчета показателей экономической эффективности.

Материалы и методы исследования

Теоретико-методологическую базу исследования составили научные публикации, раскрывающие особенности внедрения современных программных продуктов как инструментов повышения финансовой эффективности деятельности российских компаний.

Информационной базой послужили официальные данные финансовой и статистической отчетности за 2022 г. При проведении исследования в рамках системного подхода использовались методы общенаучного теоретического исследования: изложение, синтез, научное наблюдение, описание, а также применялись такие методы анализа, как сравнительный, структурный, коэффициентный и др.

Результаты исследования и их обсуждение

Автоматизация систем управления взаимоотношениями в организации позволяет повысить эффективность производства, сократить текущие затраты, а также снизить участие сотрудников в выполняемых операциях. К одним из наиболее перспективных инструментов повышения качества функционирования организаций относится CRM-система (Customer Relationship Management), представляющая собой концепцию и бизнес-стратегию, главной отличительной чертой которой является «клиентоориентированный» подход.

В настоящее время российский рынок CRM-систем адаптируется к сложившимся обстоятельствам, ввиду чего предлагает различные методы разработки и внедрения. «1С:CRM ПРОФ» редакция 3.0 – предна-

строенная CRM-система с широкой функциональностью улучшения управленческих процессов компании, а также интеграции с учетными системами фирмы 1С.

С финансовой точки зрения для того, чтобы предприятие могло использовать CRM эффективно, перед внедрением необходимо просчитать экономический эффект от использования этого решения. В качестве показателя эффективности внедрения «1С:CRM ПРОФ 3.0» рассмотрим ожидаемый годовой экономический эффект, который определяется по формуле

$$\mathcal{E} = \mathcal{E}_p - K_p, \quad (1)$$

где \mathcal{E}_p – годовая экономия;

K_p – затраты на внедрение, включая стоимость программного продукта [2].

Годовая экономия \mathcal{E}_p рассчитывается по формуле

$$\mathcal{E}_p = (P_1 - P_2) + \Delta P_p, \quad (2)$$

где P_1 и P_2 – эксплуатационные расходы соответственно до и после внедрения программы;

ΔP_p – экономия от повышения эффективности труда сотрудников [2].

Для определения капитальных затрат проведем расчеты стоимости программного обеспечения и услуг по внедрению в табл. 1 и 2.

Под внедрением понимается комплекс работ по вводу в эксплуатацию системы, и в нашем случае их оказание будет проводить сторонняя организация.

Произведем расчет экономии за счет повышения эффективности труда в результате сокращения рабочего времени сотрудников с применением программы по формуле

$$P_i = \left(\frac{\Delta T_j}{F_j - \Delta T_j} \right) * 100, \quad (3)$$

где F_j – время, которое планировалось сотрудником для выполнения работы j -вида до внедрения программы (час) [3].

Таблица 1

Стоимость программного обеспечения

Наименование	Цена, руб.	Кол-во, шт.	Стоимость, руб.
1С:Предприятие 8. CRM ПРОФ. Электронная поставка	25000	1	25000
1С:CRM ПРОФ. Клиентская лицензия на 5 рабочих мест. Электронная поставка	8500	4	34000
1С:Предприятие 8 ПРОФ. Клиентская лицензия на 5 рабочих мест. Электронная поставка	21600	1	21600
1С:Предприятие 8.3. Сервер МИНИ на 5 подключений. Электронная поставка	14400	1	14400
Итого	95000		

Таблица 2

Стоимость услуг по внедрению

Наименование услуги	Цена, руб.	Кол-во шт., час	Стоимость, руб.
Установка ПО 1С на сервер и рабочие места, активация лицензий, настройка СУБД	1950	4	7800
Настройка функционала 1С:CRM для организации сегментации клиентов. Разработка инструкции для пользователей	1950	20	39000
Доработка шаблона одного вложенного файла для организации сегментации клиентов	1950	5	9750
Настройка интеграции данных	1950	1	1950
Настройка интеграции с сервисом Unisender	1950	1	1950
Загрузка данных по клиентской базе из файла Excel установленного образца (формат файла предоставляет Исполнитель, Заказчик предоставляет данные в требуемом формате)	1950	2	3900
Обучение пользователей – 1 час, подготовка обучения – 1 час	1950	2	3900
Настройка параметров программы. Ввод списка пользователей. Настройка прав доступа типовыми способами.	1950	2	3900
Ввод в эксплуатацию. Дистанционные консультации в первые два дня работы	1950	2	3900
ИТС Отраслевой 1 категории на 12 месяцев по схеме 8+4 за приобретение программного обеспечения «1С:CRM»	9200	1	9200
Итого		85250	

Таблица 3

Расчет повышения эффективности труда

Вид работ	До автоматизации, мин Fj	Экономия времени, мин. с внедрением «1С:CRM ПРОФ»	Повышение эффективности труда Pi (в %) с внедрением «1С:CRM ПРОФ»
Ввод информации	30	10	50
Проведение расчетов	40	20	100
Подготовка и печать отчетов	60	30	100
Анализ данных	60	20	50

В табл. 3 представим расчет повышения эффективности труда с учетом возникшей экономии рабочего времени ввиду автоматизации представленных видов работ.

Экономия, связанную с повышением эффективности труда сотрудников ΔP , определим по формуле

$$\Delta P = Z_n * \sum_{i=1}^n \frac{P_i}{100} \quad (4)$$

где Z_n – расходы на оплату труда сотрудников.

Рассчитаем расходы на содержание сотрудника, исходя из того, что средний оклад составляет 37000 руб.

$$Z_n = 1 * 37000 * (1 + 30,2\% / 100) * 12 = 578088 \text{ руб.}$$

При этом процент отчислений на страховые взносы определен как называемый основной тариф, который в совокупности равен 30 % (без учета взносов на травматизм). Тарифы взносов по травматизму и профзаболеваниям устанавливает Федеральный закон от 22.12.2005 № 179-ФЗ. В зависимости от класса профессионального риска они составляют от 0,2 до 8,5 % [4].

Годовая экономия будет равна экономии, связанной с повышением эффективности труда: $\Delta P = 578088 * 3 = 1734264$ руб.

Стоимость программы с учетом внедрения составила 180250 руб.

В итоге получаем следующую ожидаемую экономическую эффективность:

$$\Xi = 1734264 - 180250 = 1554014 \text{ руб.}$$

Таблица 4

Планирование производительности труда
с учетом внедрения программы «1С:CRM ПРОФ»

Показатели	До внедрения программы «1С:CRM»	После внедрения программы «1С:CRM»
Среднечасовая выработка	166,7	500
Количество единиц выпущенной продукции	1000	1000
Количество затраченного времени, ч	6	2
Количество сотрудников	1	1
Производительность труда	166,7	500
Коэффициент производительности труда, в %	–	199,94

При расчете экономическая эффективность от внедрения программного средства получилась значительной, за счет сокращения времени на выполнение работ и, как следствие, повышения эффективности труда.

По результатам расчета экономической эффективности внедрения средства автоматизации можно сделать вывод, что это выгодно как в средней, так и в долгосрочной перспективе. Внедрение средств автоматизации приводит к тому, что задачи выполняются быстрее, а сотрудники могут обрабатывать такие же объемы информации, но за более короткое время.

Если годовую экономию от внедрения программы «1С:CRM ПРОФ» определить как денежный поток, полученный в результате реализации проекта, можно рассчитать финансовые показатели оценки эффективности проекта от внедрения программы «1С:CRM ПРОФ».

Ставку дисконтирования примем равной средней доходности гособлигаций – 10,97% (по данным Банка России) [5].

Чистая приведенная стоимость

$$(NPV) = (1554014 / (1 + 0,1097)) - 180250 = 1252020 \text{ руб.}$$

Так как результат NPV положительный, то проект внедрения программы «1С:CRM ПРОФ» можно принять.

Индекс рентабельности

$$(PI) = (1252020 / 180250) + 1 = 7,95.$$

Так как $PI > 1$, следовательно, проект от внедрения программы «1С:CRM ПРОФ» считается привлекательным.

Внутреннюю норму доходности (IRR) рассчитаем с использованием финансовой функции ВСД программы калькуляции электронных таблиц Excel, получим 13,2%.

Срок окупаемости проекта (PP) составит 0,13 года, или $47,45 \approx 48$ дней.

$$PP = 180250 / (1554014 / (1 + 0,1097)) = 0,13 \text{ года} \approx 48 \text{ дней.}$$

Таким образом, полученные результаты свидетельствуют об эффективности реализации проекта от внедрения программы «1С:CRM ПРОФ».

Эффект времени и производительности труда за счет более быстрого исполнения сотрудниками своих функций играют определяющую роль в финансово-хозяйственной деятельности организаций. Производительность труда – один из базовых показателей эффективности работы отдельного сотрудника и всего персонала организации и является главным при оценке успешности финансовой деятельности организации. Анализ этого показателя помогает выявить ресурсы для увеличения финансовой эффективности организации, сэкономить время работы сотрудников и переориентировать на выполнение других работ, а также устранить факторы, мешающие достижению высоких результатов.

Рассчитаем производительность труда одного сотрудника и результаты сведем в табл. 4.

Расчет коэффициента производительности труда:

$$K_{\text{п.т.}} = (500 - 166,7) : 166,7 * 100\% = 199,94\%.$$

Таким образом, после внедрения программы «1С:CRM» выработка увеличивается на 199,94%, а соответственно, повышается результативность деятельности организации и ее сотрудников.

Как правило, повышение производительности труда как одной из главных задач финансового управления организации возможно в первую очередь за счет улучшения условий труда путем автоматизации отдельных процессов. Это приводит к экономии рабочего времени, либо за счет сокращения численности работников, а соответ-

ственно, и расходов на оплату труда, либо на перераспределение сотрудников на другие виды работ.

Заключение

Таким образом, CRM-система позволит автоматизировать финансово-хозяйственный процесс организаций, а также оптимизировать и улучшить качество их работы. Клиент попадает в базу с момента первого обращения. Информация о клиенте пополняется, актуализируется и накапливается. Все изменения информации по клиентам фиксируются, все пользователи работают с актуальной информацией. Система позволяет снизить количество ошибок, обусловленных человеческим фактором в процессе многократного ввода одной и той же информации, а также зарегистрировать все взаимодействия с клиентами и вести истории общения с каждым клиентом.

В целом внедрение информационной системы позволит:

- повысить эффективность взаимодействия с клиентами и контрагентами;
- повышение эффективности контроля деятельности;

– улучшение качества информирования клиентов;

– снижение влияния человеческого фактора, а также риска искажения или утраты информации.

Список литературы

1. Селезнев Д. Внедрение CRM: выбираем систему автоматизированного управления взаимоотношениями с клиентами. [Электронный ресурс]. URL: <https://www.kp.ru/guide/vnedrenie-crm.html> (дата обращения: 21.12.2022).
2. Есембекова А.У., Анфалова А.Ю. Определение экономического эффекта от внедрения средств автоматизации: материалы Всероссийской (национальной) научно-практической конференции с международным участием «Приоритетные направления регионального развития» (Курган, 06 февраля 2020 г.). Курган: Курганская государственная сельскохозяйственная академия им. Т.С. Мальцева, 2020. С. 81–84.
3. Шибиченко Г.И. О некоторых аспектах автоматизации расчетов с сотрудниками предприятия // Современные фундаментальные и прикладные исследования. 2017. № 1 (24). С. 269–274.
4. Федеральный закон от 22.12.2005 № 179-ФЗ «О страховых тарифах на обязательное социальное страхование от несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний на 2006 год». [Электронный ресурс]. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_57243/ (дата обращения: 21.12.2022).
5. Официальный сайт Банка России. [Электронный ресурс]. URL: https://www.cbr.ru/hd_base/zcyc_params/zcyc/ (дата обращения: 21.12.2022).